

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tingkat persaingan dunia pendidikan di Indonesia semakin tinggi. Banyaknya lembaga pendidikan yang berdiri menjadikan persaingan yang tinggi untuk mendapatkan calon siswa baru. Hal ini sangat dirasakan oleh lembaga pendidikan non pemerintah atau lembaga pendidikan swasta. Untuk itu, lembaga pendidikan harus dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat agar usahanya dalam memperoleh calon siswa dapat tercapai dan memenangi persaingan, sehingga tujuan dari lembaga pendidikan tersebut dapat tercapai. Pada dasarnya semakin banyak lembaga pendidikan, maka semakin banyak pula pilihan siswa untuk dapat memilih sekolah yang sesuai dengan harapannya. Hal ini merupakan konsekuensi dari pasar bebas dan akan mengakibatkan calon siswa menjadi lebih cermat dan pintar memilih lembaga yang dapat digunakan untuk memenangkan bursa kerja yang semakin sulit.

Lembaga pendidikan harus mampu mengenal apa yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat saat ini maupun yang akan datang. Masyarakat sebagai individu dalam memilih lembaga pendidikan telah melalui proses-proses atau tahapan-tahapan terlebih dahulu seperti mendapat informasi baik melalui iklan atau referensi dari orang lain. Mereka juga membandingkan lulusan suatu sekolah yang satu dengan sekolah lain. Berdasarkan informasi dan perbandingan tersebut akhirnya pada keputusan untuk memilih satu sekolah. Perilaku tersebut merupakan fenomena yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran lembaga pendidikan.

Hal demikian juga terjadi pada lembaga pendidikan kejuruan. Saat ini, banyak lembaga pendidikan kejuruan yang memiliki berbagai macam jurusan atau program studi. Jurusan atau program studi tersebut dimaksudkan untuk menyiapkan tenaga kerja atau lulusan yang dapat memenuhi kebutuhan pasar tenaga kerja dengan berbagai bidang. Banyaknya lembaga pendidikan kejuruan yang ada di Indonesia, maka calon siswa akan lebih selektif dalam menentukan jurusan dan sekolah mana yang akan dipilih. Adanya banyak lembaga pendidikan kejuruan dengan berbagai macam program studi tersebut menjadikan masyarakat, baik orang tua siswa maupun

calon siswa itu sendiri harus dapat memilih bidang kejuruan yang sesuai dengan bakat dan minatnya. Harapannya adalah bahwa setelah lulus mereka dapat memperoleh pekerjaan atau profesi sesuai dengan yang dikehendakinya.

Salah satu lembaga pendidikan di Wilayah Surakarta yang merupakan lembaga pendidikan kejuruan swasta adalah SMK Batik 1. Lembaga pendidikan ini merupakan lembaga pendidikan kejuruan yang sudah cukup lama, yaitu sejak berdirinya pada tanggal 20 Mei 1969 yang terletak di wilayah Surakarta (smkbatik1ska.blogspot.co.id/2008) Lembaga pendidikan ini berada di daerah pinggiran dengan harapan dapat memperoleh calon siswa dari daerah sekitar yang berasal dari pedesaan maupun dari pinggiran kota.

Jumlah siswa di SMK Batik 1 selama ini cenderung tidak stabil dan bahkan cenderung menurun. Dari dokumen sekolah, data jumlah siswa seperti terlihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Jumlah Siswa dari tahun pelajaran 2009/2010 sampai 2014/2015

No	Tahun Pelajaran	Jumlah	Perubahan
1	2009-2010	1061	-
2	2010-2011	1003	-5,5
3	2011-2012	916	-8,7
4	2012-2013	979	6,9
5	2013-2014	919	-6,1
6	2014-2015	746	-18,8

Sumber: SMK Batik 1 Tahun Data Siswa Tahun 2009 -2015

Jumlah siswa selama 6 tahun terakhir cenderung menurun, meskipun ada kenaikan di tahun pelajaran 2012/2013. Hal ini tentu disebabkan oleh berbagai hal baik yang berasal dari kondisi internal maupun kondisi eksternal. Kondisi internal suatu lembaga pelayanan publik seperti SMK Batik 1 dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang tersedia. Kondisi pelayanan yang ada dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan yang disediakan. Dalam hal ini adalah jasa layanan pendidikan. Kondisi internal ini dapat dikendalikan atau diusahakan oleh pimpinan, sedangkan kondisi eksternal merupakan kondisi di luar lembaga yang keadaannya tidak dapat dikendalikan. Oleh karena itu, bagi lembaga pelayanan

publik harus dapat mengendalikan keadaan internal secara maksimal agar dapat menarik minat masyarakat memanfaatkan jasa pelayanan yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan suatu lembaga pelayanan publik dapat dilihat dari segi *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (daya tanggap dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *empathy* (kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pengguna/customer), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan) (Nirwana, 2004: 29) . Dari pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan juga terdapat dalam dunia pendidikan, karena juga dapat mempengaruhi kepuasan pemakai jasa layanan, dalam hal ini adalah siswa. Dimensi *reliability* dalam lembaga pendidikan yaitu terkait dengan promosi dan kenyataan yang dapat dinikmati oleh siswa, seperti tersedianya jurusan yang banyak dibutuhkan, biaya pendidikan, kemudahan dalam prosedur, dan lain-lainnya. Dari segi *responsiveness*, pengelola lembaga pendidikan dapat memberikan informasi atau pelayanan lain yang sesuai dengan kebutuhan siswa atau masyarakat. Segi *assurance* bidang pendidikan terkait dengan jenis layanan yang dapat diberikan kepada siswa. Segi *emphaty* bidang pendidikan terkait dengan kemampuan pengelola dalam memenuhi keinginan siswa maupun orang tua siswa. Dimensi kelima yaitu *tangibles* yang terdapat dalam kependidikan yaitu tampilan fisik, atau sarana fisik yang dalam hal ini gedung sekolah dan ruangnya yang dapat memberikan kepuasan kepada siswa sesuai dengan informasi yang diperoleh para siswa maupun orang tua siswa.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hishamuddin Fitri Abu Hasan, dkk (2008) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dalam hal ini perlu diambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, agar dapat meningkatkan kepuasan siswa dan merupakan prioritas bagi lembaga tinggi swasta agar dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain, terutama perguruan tinggi negeri. Dari hasil penelitian ini pula dapat dijelaskan bahwa sangat diperlukan bagi lembaga pendidikan untuk dapat memberikan pelayanan kepada siswa atau mahasiswa agar dapat bersaing dengan lembaga pendidikan lain. Berkat kemampuan

bersaing yang kompetitif tersebut, maka lembaga pendidikan akan tetap eksis dan dipercaya oleh masyarakat untuk masalah pendidikan.

Hasil survey pra penelitian dengan 10 butir pertanyaan tentang kepuasan siswa, diklasifikasikan menjadi 2, yaitu tinggi dan rendah dengan menggunakan rumus Sturges (Nar Heryanto, 2010: 2.12) . Dari hasil perhitungan dengan rumus tersebut, diperoleh hasil sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2. Hasil Survey Awal Kepuasan Siswa terhadap Kualitas Pelayanan

Klas interval / Kriteria	Jumlah	Persentase
10-29 / Rendah	18	90%
30-50 / Tinggi	2	10%
Jumlah	20	100%

Sumber: Hasil Survey Awal

Dari tabel di atas dapat diketahui dari 20 responden, ada 2 siswa atau sebesar 10% yang termasuk dalam kategori tinggi, sedangkan 18 siswa atau sebesar 90% termasuk dalam kategori rendah. Pengambilan sampel ini dilakukan secara insidental di tempat penelitian. Berdasarkan hasil analisis dari data survey tersebut hanya sedikit siswa yang merasa puas dengan kategori tinggi terhadap pelayanan pendidikan dan lebih banyak siswa merasa puas dengan kategori rendah.

Keadaan naik turunnya jumlah siswa dan juga hasil survey awal tersebut menjadi dasar dari penelitian ini. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan siswa atau masyarakat secara lebih jelas agar pengelola dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di masa depan dan dapat menarik minat siswa lebih banyak lagi sehingga dapat meningkatkan pendapatan untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Untuk itu, diperlukan penelitian yang mendalam tentang masalah kepuasan siswa terhadap pelayanan yang ada di SMK Batik 1 Surakarta.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Banyaknya Sekolah Menengah Kejuruan menjadikan persaingan yang tinggi dalam memperoleh calon siswa
2. Citra sekolah yang kurang baik dapat menjadi penyebab masyarakat tidak memilih sekolah tersebut sebagai tempat pendidikan.
3. Sekolah-sekolah negeri merupakan pesaing utama dalam memperoleh calon siswa.
4. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas lulusan dapat menjadi faktor penyebab calon siswa tidak memilih sekolah tersebut.
5. Terbatasnya jurusan yang tersedia dapat menjadi faktor rendahnya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di tempat tersebut.
6. Terdapatnya jurusan yang sudah ada di sekolah-sekolah lain juga dapat menjadi penyebab kurang minatnya siswa atau orang tua siswa.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu masalah kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang tersedia di SMK Batik 1 Surakarta.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pendapat tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah tingkat kinerja kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* di SMK Batik 1 Surakarta secara keseluruhan sudah sesuai dengan kepuasan yang diharapkan siswa?
2. Apakah tingkat kinerja kualitas pelayanan setiap dimensi yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* di SMK Batik 1 Surakarta sudah sesuai dengan kepuasan yang diharapkan siswa?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Tingkat kesesuaian kinerja kualitas pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta secara keseluruhan yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan yang diharapkan siswa.
2. Tingkat kesesuaian kinerja kualitas pelayanan di SMK Batik 1 Surakarta setiap dimensi yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan yang diharapkan siswa.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang kualitas pelayanan di bidang pendidikan, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan.
- b. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai dasar penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi sekolah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk menentukan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.
- b. Bagi peneliti, untuk mengetahui penerapan teori yang didapatkan di bangku kuliah dengan kenyataan yang terjadi di lapangan dalam kaitannya dengan masalah kualitas pelayanan di bidang pendidikan.